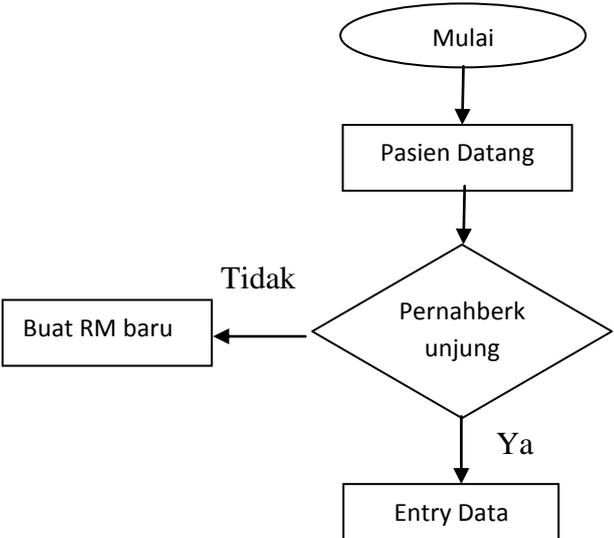


Lampiran 1

Standart pelayanan (Pelayanan Loker Pendaftaran)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1097/Menkes/Per/VI/2011 tentang Petunjuk Teknis Pelayanan Kesehatan Dasar Jamkesmas</p> <p>b. Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2010 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya</p> <p>c. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 30 Tahun 2010 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Non Miskin Yang Dibiayai Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kota Surabaya</p> <p>d. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Pemberian Pelayanan Kesehatan Bagi Masyarakat Miskin Kota Surabaya yang Dibiayai APBD Kota Surabaya</p> <p>Instruksi Walikota Surabaya Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Retribusi Pelayanan Kesehatan Pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Seluruh pasien diwajibkan mendaftar dan mengambil nomor antrian dengan ketentuan sebagai berikut :</p> <p>a. Bagi Pasien Askes yang berobat dan minta rujukan: wajib membawa kartu askes. Untuk kunjungan pertama dilihat di website PT BPJS. Bila daftar providernya bukan Puskesmas Dukuh Kupang maka untuk kunjungan pertama tetap di layani dan di informasikan ke pasien tersebut, bila ingin</p>

		<p>memanfaatkan fasilitas BPJS, harus mengganti daftar providernya di PT BPJS.</p> <p>b. Bagi Pasien yang berobat maupun meminta rujukan dengan layanan Jamkesmas/da/Jamkesmas Non Kuota diwajibkan membawa kartu Jamkesmas/da/Jamkesmas Non Kuota Asli, Fotocopy KTP/KSK+Jamkesmas/da/Jamkesmas Non Kuota. Bagi Pasien yang meminta rujukan harus tetap memperhatikan sistem rujukan berjenjang dan harus datang sendiri, jika pasien sudah terlanjur rawat inap maka harus menyertakan surat keterangan rawat inapnya. (khusus Jamkesmas Non Kuota harus masuk wilayah kerja Puskesmas Dukuh Kupang.</p> <p>d. Bagi warga dengan KTP Surabaya yang berobat gratis, dengan menunjukkan KTP Asli</p> <p>e. Dikhususkan bagi pasien yang Gawat Darurat, bisa langsung dibawa ke Poli Umum untuk ditangani terlebih dahulu, namun keluarga / pengantar mendaftarkan di Loket</p>
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	 <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Pasien[Pasien Datang]     Pasien --&gt; Decision{Pernah berkunjung}     Decision -- Tidak --&gt; RM[Buat RM baru]     Decision -- Ya --&gt; Entry[Entry Data] </pre>

		<pre> graph TD   Start(( )) --&gt; A[Ambil RM]   A --&gt; B[Distribusikan RM ke Poli]   B --&gt; C([Selesai]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pendaftaran pasien baru : 8 menit</p> <p>b. Pendaftaran pasien lama : 3 menit</p>
5.	Biaya / Tarif	<p>a. Bagi Pasien dengan layanan Askes, Jamkesmas/da/Jamkesmas Non Kuota, KTP Surabaya diberlakukan Gratis retribusi.</p> <p>b. Bagi Pasien Umum dikenakan biaya retribusi sebesar Rp 5.000,- (Sesuai Perda No 5 tahun 2010)</p> <p>c. Untuk pasien Askes ada beberapa tindakan yang tidak di cover oleh PT Askes dan harus bayar sesuai perda No 5 tahun 2010</p> <p>d. Untuk KTP Surabaya semua tindakan harus bayar sesuai perda No 5 tahun 2010</p>
6.	Produk Pelayanan	<p>a. Kartu Berobat</p> <p>b. Kartu Rekam Medik</p>
7.	Sarana, Prasarana, dan / atau fasilitas	<p>a. No Antrian</p> <p>b. Komputer</p> <p>c. Program Simpus</p> <p>d. Printer</p> <p>e. Buku register pasien</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>h. Lemari Penyimpanan kartu monitoring</li> <li>i. Mobile File</li> <li>j. TV</li> <li>k. Kipas Angin</li> <li>l. Ruang Tunggu</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	D3 Rekam Medik dan SMA
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas
10.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan bisa melalui :</p> <p>Kotak saran</p> <p>Kemudian ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh Kepala Puskesmas</p>
11.	Jumlah Pelaksana	D3 Rekam Medik : 1 orang
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pelayanan yang diberikan mengacu kepada PK dan IK yang sudah disahkan oleh Top Manager / Kepala
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persyaratan pasien dipublikasikan di ruang tunggu loket</li> <li>b. Kartu rekam medik pasien disimpan dan diambil dengan benar</li> </ul>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dibuat dalam bentuk sasaran mutu setiap unit kerja</li> <li>b. Dibuat dalam bentuk Penilaian Kinerja Puskesmas</li> </ul>

Lampiran 2

Standart pelayanan (Pelayanan Poli Umum)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakandasar pusat kesehatan masyarakat.</p> <p>b. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2008 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 80)</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>a. Pasien mendaftar dulu di loket pendaftaran dan menunggu antrian sampai nama pasien dipanggil oleh perawat poli umum</p> <p>b. Untuk pasien Gawat Darurat, petugas langsung memberikan tindakan pertolongan pertama terlebih dahulu sambil menunggu kartu rekam medic diantar oleh petugas loket pendaftaran</p>
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Pasien Panggil]     A --&gt; B[Mencocokkan Identitas]     B --&gt; C[Pemeriksaan Vital Sign]     C --&gt; D[Anamnesa Dokter]     D --&gt; E[Pemeriksaan Dokter]     E --&gt; F[Pemeriksaan penunjang]     E --&gt; G[Kasir]     E --&gt; H[Apotek]     F --&gt; E     H --&gt; E     H --&gt; I([Selesai])     </pre>

4.	Jangka Waktu Penyelesaian	a. Anamnesa : 3 menit b. Pemeriksaan Fisik : 2 menit c. Diagnosa : 1 menit d. Terapi : 2 menit e. Konseling : 5 menit f. Tindakan <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aff Heating : 10 menit</li> <li>• Ekstraksi kuku : 15 menit</li> <li>• Ekstraksi serumen : 10 menit</li> <li>• Ekstraksi benda asing : 10 menit</li> <li>• Rawat Luka : 10 menit</li> <li>• Hechting : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1-3 jahitan : 10 menit</li> <li>- <math>\geq</math> 4 jahitan : 20 menit</li> </ul> </li> </ul>
5.	Biaya / Tarif	a. Bagi pasien dengan layanan Gratis Non Gakin, Umum sesuai Perda No 5 Tahun 2010 b. Bagi pasien dengan layanan Askes, Jamkesmas/da, SKM Gratis c. Bagi anak sekolah Gratis dengan membawa buku rujukan sekolah dan kartu berobat
6.	Produk Pelayanan	a. Pemeriksaan vital sign b. Tindakan Medis c. Resep Obat d. Blanko Rujukan e. Blanko Pemeriksaan Laboratorium f. Surat Keterangan Sehat g. Surat Keterangan Sakit h. Surat Keterangan Kematian

7.	Sarana, Prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Program Simpus</li> <li>c. AC</li> <li>d. Buku register pasien</li> <li>e. Alat-alat kesehatan umum (tensi, stetoskop)</li> <li>f. Alat-alat kesehatan lainnya</li> <li>g. Bahan habis pakai</li> <li>h. Bed periksa</li> <li>i. Wastafel</li> <li>j. Kursi tunggu</li> <li>k. Mobil pusling (Ambulance)</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran Umum, D3 Keperawatan, dan SPK
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas
10.	Penanganan, pengaduan, saran dan, masukan	<p>Pengaduan bisa melalui :</p> <p>Kotak saran</p> <p>Kemudian ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh Kepala Puskesmas</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. S1 Kedokteran Umum : 5 orang</li> <li>b. D3 Keperawatan : 2 orang</li> <li>c. SPK : 2 orang</li> </ul>
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pelayanan yang diberikan mengacu kepada PK dan IK yang sudah disahkan oleh Top Manager / Kepala Puskesmas
13.	Jaminan keamanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tensimeter sudah dikalibrasi</li> <li>b. Timbangan Berat badan sudah dikalibrasi</li> </ul>

	dan keselamatan Pelayanan	c. Setiap satu kali tindakan yang menggunakan suntikan selalu menggunakan jarum yang baru d. Perletakan stetoskop dengan benar
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Dibuat dalam bentuk sasaran mutu setiap unit kerja b. Dibuat dalam bentuk Penilaian Kinerja Puskesmas

Lampiran 3

Pelayanan Poli KIA / KB

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 2562/Menkes/Per/XII/2011 tentang Petunjuk teknis Jaminan Persalinan.</p> <p>b. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat.</p> <p>c. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2008 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 80</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	Pasien mendaftar dulu di loket pendaftaran lalu menunggu entry data, kemudian masuk ke Poli KIA /KB dengan membawa kartu rekam mediknya.
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; A[Mencocokkan Identitas]     A --&gt; B[Anamnesa]     B --&gt; C[Pemeriksaan vital sign]     C --&gt; D[Tindakan]     D --&gt; E[Konseling]     E --&gt; F[Konsul Poli Lain]     F --&gt; G[Terapi]     G --&gt; H[Kasir]     H --&gt; I[Apotek]     I --&gt; End([Selesai]) </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>a. Pengukuran BB dan TB : 1 menit</p> <p>b. Anamnesa : 10 menit</p>

		<p>c. Pemeriksaan fisik : 5 menit</p> <p>d. Terapi dan konseling : 10 menit</p> <p>e. Tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tindik : 5 menit</li> <li>• Imunisasi : 2 menit</li> </ul>
5.	Biaya / Tarif	<p>a. Bagi pasien anak, ibu hamil, KB dengan alokon DKK yang berjenis pasien Gratis Non Gakin, Umum dikenakan sesuai Perda No 5 Tahun 2010</p> <p>b. Bagi pasien anak dengan layanan Askes, Jamkesmas/da, SKM Gratis</p> <p>c. Bagi pasien ibu hamil dengan layanan Askes, Jamkesmas/da, SKM Gratis dengan menggunakan jampersal</p> <p>d. Bagi pasien KB (Pil, Kondom, IUD) dengan alokon dari Bapemas Gratis baik pasien berjenis Umum, Gratis non gakin, Jamkesmas/da, SKM</p> <p>Bagi pasien KB (Implant) dengan alokon dari Bapemas Gratis untuk pasien Jamkesmas/da, SKM</p> <p>Bagi pasien KB (Suntik) dengan alokon dari Bapemas Gratis untuk pasien Jamkesmas/da</p>
6.	Produk Pelayanan	<p>a. Pemeriksaan Fisik</p> <p>b. Konseling</p> <p>c. Tindakan Medis</p> <p>d. Resep Obat</p> <p>e. KMS</p> <p>f. Buku KIA</p>
7.	Sarana, Prasarana, dan / atau	a. Komputer

	fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Program Simpus</li> <li>c. AC</li> <li>d. Buku register pasien</li> <li>e. Alat-alat kesehatan umum (tensi)</li> <li>f. Alat-alat kesehatan lainnya</li> <li>g. Bahan habis pakai</li> <li>h. Bed Periksa</li> <li>i. Wastafel</li> <li>j. Kursi Tunggu</li> </ul>
8.	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran, D4 Kebidanan, D3 Kebidanan, SD,
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas
10.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan bisa melalui :</p> <p>Kotak saran</p> <p>Kemudian ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh Kepala Puskesmas</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. S1 Kedokteran : 1 orang</li> <li>b. D4 Kebidanan : 1 orang</li> <li>c. D3 Kebidanan : 3 orang</li> <li>d. SD : 1 orang</li> </ul>
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pelayanan yang diberikan mengacu kepada PK dan IK yang sudah disahkan oleh Top Manager / Kepala
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tensimeter sudah dikalibrasi</li> <li>b. Timbangan Berat badan sudah dikalibrasi</li> <li>c. Timbangan bayi sudah dikalibrasi</li> <li>d. Vaksin selau disimpan pada suhu 3° C</li> <li>e. Setiap tindakan imunisasi menggunakan jarum yang baru</li> </ul>

		f. Vaksin yang digunakan tidak ada yang ED
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	a. Dibuat dalam bentuk sasaran mutu setiap unit kerja b. Dibuat dalam bentuk Penilaian Kinerja Puskesmas

Lampiran 4

Pelayanan Poli Gigi

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<p>a. Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 128/Menkes/SK/II/2004 tentang kebijakan dasar pusat kesehatan masyarakat.</p> <p>b. Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2008 tentang Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Pusat Kesehatan Masyarakat pada Dinas Kesehatan Kota Surabaya (Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2008 Nomor 80)</p>
2.	Persyaratan Pelayanan	<p>Pasien mendaftarkan dulu di loket pendaftaran dan menunggu antrian sampai nama pasien dipanggil oleh perawat poli gigi</p>
3.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	<pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; Call[Pasien di panggil]     Call --&gt; Exam[Pemeriksaan]     Exam --&gt; Plan[Diagnosa &amp; Rencana perawatan]     Plan --&gt; Consult{Konsul &amp; pemeriksaa}     Consult --&gt; Polikia[Poli KIA/KB]     Consult --&gt; PoliUmum[Poli Umum]     Consult --&gt; Lab[Lab]     Polikia --&gt; Treatment[Tindakan perawatan]     PoliUmum --&gt; Treatment     Lab --&gt; Treatment     Treatment --&gt; Kasir[Kasir]     Kasir --&gt; Apotek[Apotek]     Apotek --&gt; End([Selesai])   </pre>
4.	Jangka Waktu Penyelesaian	<p>b. Diagnosa : 5 menit</p>

		<p>c. Tindakan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Scalling : 30 menit</li> <li>• Penanganan Dry Socket : 20 menit</li> <li>• Penanganan Trismus : 10 menit</li> <li>• Pencabutan Gigi sulung dg chlorethyl : 5 menit</li> <li>• Pencabutan gigi sulung dg injeksi lokal : 15 menit</li> <li>• Pencabutan Gigi Permanen : 30 menit</li> <li>• Pencabutan gigi permanen dg penyulit : 60 menit</li> <li>• Pencabutan Gigi M3 : 30 menit</li> <li>• Incisi abses : 15 menit</li> <li>• Open Boor : 10 menit</li> <li>• Curretage Gingiva : 30 menit</li> <li>• Devitalisasi Pulpa : 10 menit</li> <li>• Pulp Capping : 15 menit</li> <li>• Pulpotomi : 20 menit</li> <li>• Sterilisasi Ruang Pulpa : 15 menit</li> </ul>
--	--	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tumpatan Basis : 45 menit</li> <li>• Eugenol cavit : 10 menit</li> <li>• Devitalisasi pulpa sulung : 15 menit</li> <li>• Sterilisasi saluran akar gigi sulung : 20 menit</li> <li>• Tumpatan GIC : 15 menit</li> <li>• Tumpatan Komposit : 30 menit</li> </ul>
5.	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Bagi pasien dengan layanan Gratis Non Gakin, Umum sesuai Perda No 5 Tahun 2010</li> <li>b. Bagi pasien dengan layanan Askes, Jamkesmas/da, SKM Gratis</li> <li>c. Bagi anak sekolah Gratis dengan membawa buku rujukan sekolah dan kartu berobat</li> </ul>
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tindakan Medis</li> <li>b. Konseling</li> <li>c. Resep Obat</li> <li>d. Blanko rujukan</li> <li>e. Blanko pemeriksaan laboratorium</li> </ul>
7.	Sarana, Prasarana, dan / atau fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Komputer</li> <li>b. Program Simpus</li> <li>c. AC</li> <li>d. Radio Tape</li> <li>e. Buku register pasien</li> <li>f. Alat-alat kesehatan gigi</li> </ul>

		<p>g. Bahan dan obat habis pakai</p> <p>h. Dental unit</p> <p>i. Wastafel</p> <p>j. Kursi Tunggu</p>
8.	Kompetensi Pelaksana	S1 Kedokteran Gigi, amd. kesgi
9.	Pengawasan Internal	Dilakukan secara rutin oleh Kepala Puskesmas
10.	Penanganan, pengaduan, saran dan masukan	<p>Pengaduan bisa melalui :</p> <p>Kotak saran</p> <p>Pengaduan Pelanggan</p> <p>Kemudian ditanggapi dan ditindaklanjuti oleh Kepala Puskesmas</p>
11.	Jumlah Pelaksana	<p>S1 Kedokteran Gigi : 3 orang</p> <p>Amd. kesgi : 1 orang</p>
12.	Jaminan Pelayanan	Setiap pelayanan yang diberikan mengacu kepada PK dan IK yang sudah disahkan oleh Top Manager / Kepala
13.	Jaminan keamanan dan keselamatan Pelayanan	<p>a. Alat alat pemeriksaan gigi dan mulut setiap hari di steril</p> <p>b. Sterilisator sudah dikalibrasi</p>
14.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Dibuat dalam bentuk sasaran mutu setiap unit kerja</p> <p>b. Dibuat dalam bentuk Penilaian Kinerja</p>

Lampiran 5

Foto dokumentasi wawancara



Foto lokasi penelitian

Mading

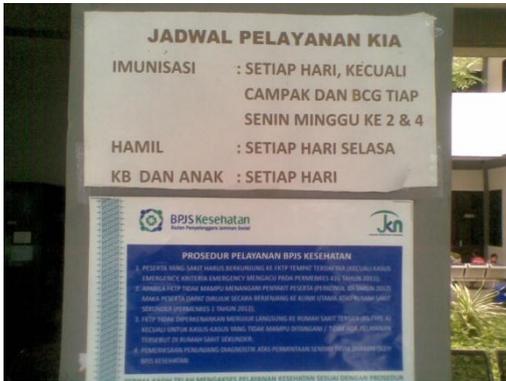
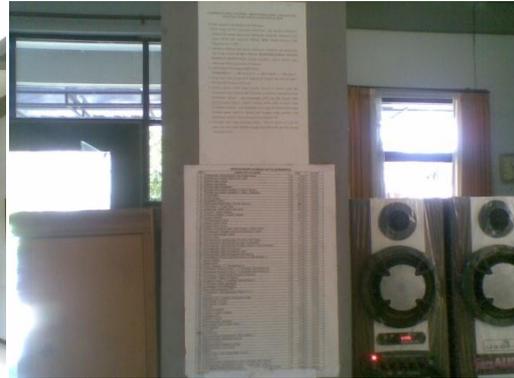


ruang tunggu

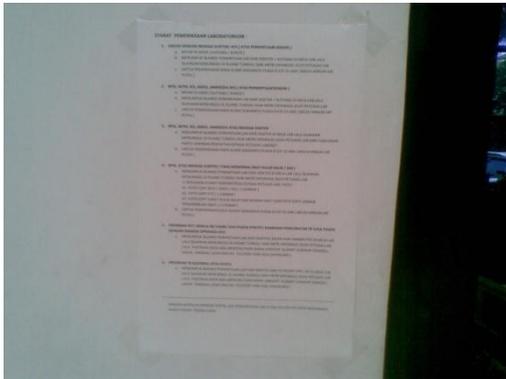


Informasi –informasi dan tarif pelayanan





Pemberitahuan informasi terbaru :



Lampiran 6

Informan wawancara :

Rumusan Masalah	<p>Sumber Informan</p> <p>1 Kepala Puskesmas</p> <p>2 Petugas pelayanan</p> <p>3 Pasien</p>
<p>1. Bagaimana Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> di Puskesmas Dukuh Kupang Surabaya?</p>	<p>1. Aturan hukum : Apakah ada aturan hukum pelaksanaan pelayanan di puskesmas meliputi peraturan, uud, dan perda?</p> <p>2. Tranparansi : Bagaimana keterbukaan tentang informasi tentang pelayanan yang meliputi tarif pelayanan, admintrasi, dan jadwal pelayanan?</p> <p>3. Daya tanggap : Bagaiman cara pukesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi kenyamanan, kecepatan, dan kemudahan pelayanan?</p> <p>4. Berkeadilan : apakah di puskesmas memberikan pelayanan yang adil bagi semua masyarakat dalam hal ini tidak membedakan status sosial, suku dan agama pada pasien?</p> <p>5. Akutanbilitas : Bagaimana tanggung jawab puskesmas dalam hal pelayanan yang meliputi pencatatan data pesien ,pengobatan, keamanan dan kenyamananya?</p>
<p>2. Bagaimana kualitas</p>	<p>1. Aturan hukum : Apakah ada aturan hukum dalam peningkatan kualiatas pelayanan di puskesmas?</p>



## Hasil Wawancara

### 1. Sumber ibu Lasmi. (12 Agustus 2015, pukul 13.15)

Menurut saya informasi tentang pelayanan yang ada di puskesmas ini sangat mudah di dapat. Kalau saya bertanya tentang informasi yang belum saya tau petugas pun menjawab dan menjelaskan apa yang saya blm mengerti. Petugasnya juga baik, ramah dan selalu memberikan senyuman kepada pasien yang berobat.

Selama saya berobat kesini, saya belum pernah merasakan hal-hal yang aneh mas, apa lagi efek – efek setelah berobat saya gak pernah rasain, obat – obat yang saya minum juga semuanya baik mas, dan saya juga belum pernah tau paisein yang berobat disini itu mengeluh kepada petugas puskesmas karena hal – hal yang membuat celaka, saya sangat puas pelayanan disini mas, walaupun saya peserta jamkesmas saya tetap dilayani dengan baik dan tidak membeda – bedakan dengan paisein yang umum.”

### 2. Sumber Bpk Rayin (12 Agustus 2015, pukul 13.30)

Menurut kulo mas berobat ndek kene iki enak mas soal nek enek program pemerintah tentang kesehatan iku pasti di wenihe eru contoh nek ktp surobayo iku berobat gratis mas neng kene. Nek petugase apik – apik tur ramah – ramah lan sabar- sabar mas, dokter seng ngobati yo enak mas sabar. Berobat neng kene iki murah mas ni loket kulo gak bayar soale kulo ktp Surabaya nenk jaluk suntik mas iku bisane kulo mbayar 7500 trus kulo di weneh karcis warno abang mas jarene bukti pembayarane

Berobat neng kene iki penak mas ngantrine gak suwe mas tyus puskesmas gedhe dadi gak sumpek suasane. kulo remen berobat teng mriki mas, soalepun mboten bedak- bedakan paisein bayar nopo mboten. Kulo berobat teng mriki mboten bayar mas, tapi pelayanane sami kalian pasien lintunipun

3. Ibu Siska. (13 Agustus 2015, pukul 13.30)

Masalah informasi disini sangat mudah di akses mas mulai prosedur pelayanan dan tarif tindakan jadi saya kalau berobat disini seneng bisa melihat nanti berapa biaya yang harus saya keluarkan mas saya bisa lihat perda tentang tarif yang di tempel di depan kasir mas. Petugas disini baik, dan dokter pun juga mengerti apa yang saya inginkan, saya juga dapet bertanya apa saja yang belum saya mengerti ,dan dokter pun menjelakan dengan jelas dan sabar mas. Berobat di tempat yang keamanannya terjamin jadi gak was- was mas. saya merasa nyaman dalam menjalani pengobatan disini itu gak ragu –ragu. Keamanan obatnya, tempat, dan prosedur pelayanannya. Kalau masalah biaya mas di puskesmas ini sangat murah dan terjangkau setiap pembayaran yang ada saya pasti mendapatkan bukti kwintansi dan penjelasan tentang tarif yang di kenakan mas. kaya ini tadi saya habis cabut gigi mas saya di kenakan biaya 22 ribu mas. Saya merasa puas dengan informasi yang diberikan oleh petugas loket hingga dokter disini mas, meskipun saya cuman chek up tetapi informasi yang di berikan sangat lengkap dan jelas dan mudah di mengerti.

4. Pak Sukardi (13 Agustus 2015, pukul 14.00)

Petugas disini baik, dan dokter pun juga mengerti apa yang saya inginkan, saya juga dapet bertanya apa saja yang belum saya mengerti ,dan dokter pun menjelakan dengan jelas dan sabar mas. Pelayanan disini juga cukup memuaskan dengan pelayanan yang tepat waktu mas, gak cuman pelayanan pengobatan aja ,tetapi pelayanan administrasi dan yang paling penting dokter selalu ada saat di butuhkan pasien.

5. Pak Erik (18 Agustus 2015, pukul 14.00)

Pelayanan di sini tu cukup baik, sopan dan sangat cekatan dalam menangani pasien. Tetapi mas kalau pasainya rame kadang petugasnya kurang konsentrasi. Seperti yang saya alami dulu waktu itu saya mau berobat ke poli umum tetapi kartu kuning saya salah taruh di poli lain sehingga saya menunggu lama. Di puskesmas ini pelayanannya memuaskan mas, kalau di lihat dari ketepatan

waktu dan jadwal pelayanan sudah memuaskan mas, semua jadwal yang tertulis memang dilakukan petugas di puskesmas, jadi kapan pun pasien butuh pengobatan pasti selalu ada petugas yang siap melayaninya.

Berobat di sini biayanya sangat terjangkau mas, apalagi seperti saya ini warga surabaya tinggal nunjukan ktp aja udah berobat gratis mas, tapi klaw ada tindak seperti ini tadi saya rawat luka tambah biaya 8000 mas..

6. Pak Gultom (18 Agustus 2015, pukul 14.30)

Berobat disini tu sangat nyaman sekali mas karena pelayanan sangat cepat dan tempatnya juga nyaman dan kebersihan pun juga terjaga. Di sini saya warga pendatang mas jadi saya tidak punya ktp Surabaya. tapi setiap saya berobat disini saya di layani dengan baik seperti yang lain. dan masalah biaya yang dikenakan menurut saya sudah sesuai dengan apa masalah yang saya keluhkan. Saya sangat suka berobat di sini karena dokter yang menangani selalu memberikan informasi tentang ada yang saya butuh untuk menjaga kesehatan saya.

7. Bu Anita (18 Agustus 2015, pukul 14.50)

Berobat di sini tu nyaman mas, dan jadwal buka pun juga tidak molor mas. jadi ketika saya menjalani pengobatan itu gak ragu – ragu, keamanan obat, tempat, dan prosedur pelayanannya terjamin, Menurut saya pemberian informasi di puskesmas dukuh kupang cukup memuaskan dan sangat membantu saya selama berobat disini mas, dan tarif pelayanan pun sangat terjangkau.

Petugas disini orang baik, ramah ,dan sopan mas.. dan selalu tanggap kepada pasien yang memerlukan tindakan cepat. Seperti ini tadi ada pasien yang mengalami kecelakaan mas dan sama petugas langsung di masukan UGD dan dokternya pun cepat memberikan tindakan.

8. Ibu Rika (19 Agustus 2015, pukul 14.00)

Informasi di sini tu sangat mudah di dapat mas, biasanya kalau saya tanya tentang informasi saya tanyakan melalu telepon di puskesmas ini. Dan petugas

pun memberikan penjelasan yang jelas. Menurut saya puskesmas prasarananya dan fasilitas sudah baik, dan membantu pasien..di ruang tunggu sudah disediakan tv, majalah kesehatan bisa membantu menambah wawasan, dan lumayan untuk santai dalam menunggu giliran,

Saya sangat puas mas, dengan pelayanan yang di berikan oleh puskesmas dukuh kupang karena penanganan pasien disini baik, dokter dan petugas lainnya juga baik – baik dan cepat dalam melayaninya. Iya mas, setiap saya melunasi pembayaran di kasir saya selalu mendapatkan bukti kwintasi dan tarif yang di kenakan sesuai dengan perda yang ada.

#### 9. Pak Puguh (23 Agustus 2015, pukul 13.30)

Menurut saya informasi tentang pelayanan di puskesmas ini sangat mudah di akses biasanya saya kalau bertanya kepada petugas selalu di jelaskan dan di bantu kalau saya belum mengerti misalnya pengambilan nomer antri yang pakai mesin. Penanganan dokter disini sangat cekatan dan selalu memberikan pelayanan yang tepat yang di butuhkan oleh pasien, jadi tidak ada alasan bagi saya untuk tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Saya belum pernah mengalami efek samping yang negatif selama berobat di sini. kalo disini mudah saja, saat control nanti dapat obat dari puskesmas dan penjelasan dari petugas mengenai perkembangan kondisi kesehatan saya, apakah penyakit saya semakin parah atau sudah mengalami kemajuan selama proses pengobatan, untuk tentang tarif yang di kenakan saya kurang tau mas, soalnya saya peserta BPJS jadi saya blm pernah bayar selama berobat di sin

#### Lampiran 7

##### Petugas Puskesmas

#### 1. Petugas bagian kasir( 6 februari 2016)

Di puskesmas dukuh kupang system administrasi pembayarannya sudah memakai system satu pintu jadi semuanya pembayaran melalui di unit kasir dan setiap pembayaran yang ada selalu ada bukti karcis atau kwintasi resmi dari Dinas Kesehatan kota. Dan untuk penarikan biaya tindakan disini di sesuaikan

dengan perda yang ada. Kalau masalah informasi tentang biaya tindakan disini bisa di lihat dipapan informasi yang sudah kita tempel di papan informasi dan kalau belum jelas bias langsung bertanya di unit kasir nanti di sini di jalaskan semuanya. Kalau berobat dasar disini kalau warga surabaya gratis, tapi kalau ada tindakan perawatannya ya masih dikenakan biaya tindakan mas, Karena yang ditanggung cumin pengobatan dasar saja... misalnya kaya peserta BPJS, kalau atas indikasi di tanggung BPJS tapi kalau atas permintaan sendiri juga tidak di tanggung sama BPJS dan harus bayar sesuai tindakan yang di lakukan dan sesuai Perda yang ada.

## 2. Petugas Loker Pendaftaran( 6 februari 2016)

Cara pendaftaran pasien di sini kita memakai system nomer antrian mas, jadi semua pasein yang berobat harus mengambil nomer antrian selain pasien gawat darurat yang bias langsung mendapatkan pelayanan khusus. Untuk loket buka jam 7.30 tetapi pukul 07.00 kita sudah mulai melakukan pendaftaran pasien, hal tersebut untuk mengantisipasi penumpukan pasien di loket. Kita mendaftar mulai nomer antrian satu sampai seterusnya. Jadi kita tidak membeda – membedakan pasien umum, BPJS atau pun non Maskin (KTP Surabaya) untuk kecepatan pendaftaran kalau pasien baru kurang lebih 8 menit untuk KTP Luar Surabaya, dan kalau KTP Surabaya kurang lebih 5 menit mas karena system simpus sudah bias online kedispduk jadi kita tidak usah rebet mengisi data pasein dengan sistem manual. Petugas loket disini cuman dua personil mas loket kasir dan loket pendaftaran kadang kalau pasien banyak kadang kita kuwalahan mas kadang konsentrasi kita menurun dan berdampak pada kesalahan teksnis misalnya salah taruh kartu rekam medis ke poli yang di tuju. Kadang-kadang kita juga kena marah –marah pasien gara –gara itu mas, Tapi kalau ada kekeliruan seperti itu biasanya kita langsung tindak lanjuti mas dan pasien langsung di layanan tidak perlu menunggu lama ke poli yang dituju itu.

## 3. Petugas Apotek (6 februari 2016)

Untuk pengambilan obat di sini kita sesuai urutan pengumpulan resep dari pasien yang sudah mendapatkan pelayanan dari dokter. Untuk antrian di sini memang agak lama mas soalnya kita masih mengambilkan obat yang ada di ruang obat dan kita menulis aturan minum di setiap buku sobat yang diberikan ke pasein. Supaya mempermudah pasein untuk meminumya. Untuk stok obat – obat disini kita sudah di kirim dari dinas kesehatan mas Setiap 3 bulan sekali kita mengajukan permintaan obat yang habis dankita juga selalu mengontrol kadaluarsa obat yang ada di sini mas.. untuk menghindari kesalahan pemberian obat kepada pasein yang bias menimbulkan efek - efek yang tidak baik bagi pasein. Dan kalau ada kita langsung mengembalikan kedinas kesehatan untuk

di tukar yang baru. Untuk kecepatan pelayanan obat di sini tidak bisa di tentukan mas karena tergantung obat yang di berikan ke pasien misalnya kalau pasien balita kita agak lama mas soalnya kita harus memuyer obat yang mau di berikan kepada pasien balita setelah itu kita memberitahukan cara minumnya dan aturannya.

#### 4. Petugas Pelayanan Poli Umum. (6 februari 2016)

Untuk panggilan di Poli Umum massinikitanunggu rekam medis yang di kirim dari loket pendaftaran dan kita memanggilnya sesuai dengan tata urutan rekam medis yang paling atas yang di distribusikan dari loket untuk tenaga kesehatan di poli umum lumayan banyak mas ada 5 personil 3 dokter umum dan 2 perawat karena pasien di sini kebanyakan ke poli umum mas dan poli umum selalumenerima rujukan internal dari Poli KIA dan Poli Gigi, Untuk mengonsultasikan tidak lanjut pemeriksaan pasien, untuk pengobatan pasien di sini selalu di tanyakan dulu mas sebelum di lakukan pengobatan oleh dokter walaupun itu pasien hanya konsultasi saja, untuk pembayarannya di sini sudah satupun mas semuanya pembayaran ada di unit kasir Jadi di poli umum ini hanya melakukan tindakan medis dan pengobatan saja.

.misalnya kalau ada rawat lukakitahanya mengasih blanko tidak untuk membayar di kasir, Setelah membayar dan menunjukkan kwintasi pembayaran baru resep obat di keluarkan oleh dokter. Dan setiap hari kita selalu membuat laporan tentang pelayanan yang di berikan mulai dari saran dan kritik dan masukan selalu di laporkan kepada penanggung jawab poli umum mas...

#### 4. Kepala Puskesmas (11 februari 2016)

Sistem kerja di Puskesmas Dukuh Kupang ini sudah terprogram dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan semuanya sudah sesuai dengan peraturan yang sudah di tentukan oleh Dinas Kesehatan Kota Surabaya. Dan struktur organisasi sudah berjalan dengan baik mulai dari pimpinan hingga petugas pelayanan sudah mempunyai tupoksi sendiri-sendiri sesuai dengan kompetensi di bidangnya dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya. dalam sistem kinerja Puskesmas Dukuh Kupang selalu mengevaluasi kinerja karyawan melalui minilokarya yang di adakan setiap bulanya dan di ikuti seluruh karyawan Puskesmas Dukuh Kupang. Dalam minilokarya ini kita bukan hanya mengevaluasi kinerja saja akan tetapi sebagai penyampaian hasil-hasil program yang ada di puskesmas, membahas masalah - masalah yang ada, pemecahan masalah yang ada sebagai penyampaian informasi dan peraturan-peraturan yang baru tentang pelayanan kesehatan yang ada. dan dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan jasa

kesehatan kepada masyarakat mulai dari jenis - jenis pelayanan, jadwal pelayanan, biaya tindakan, puskesmas mengikuti peraturan - peraturan dari dinas kesehatan kota surabaya. Dan dalam pelaksanaannya semua karyawan di tuntut disiplin dan professional dalam memberikan pelayan kepada masyarakat. Dan setiap penanggung jawab program setiap hari harus membuat laporan tentang pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Dan dalam forum minilokakarya nanti setiap penanggung jawab program menyampaikan laporan kepada kepala puskesmas. Dan untuk permasalahan -permasalahan yang ada selalu di bahas di forum ini lalu di evaluasi dan ditindak lanjuti.

#### Lampiran 8

Sarana dan prasarana yang dimiliki puskesmas dukuh kupang surabaya :

No.	Fasilitas Kesehatan	Jumlah
1	Ruangan	
	Kamar Pasien	3 unit
	Ruang IGD	1 unit
	Ruang Persalinan	1 unit
	Ruang Periksa Rawat Jalan	1 unit
	Ruang KIA/KB	1 unit
	Ruang Periksa Gigi	1 unit
	Ruang Apotek	1 unit
	Ruang Gizi	1 unit
	Kamar Jaga Bidan	1 unit
	Loket	1 unit

2	Peralatan Medis	
	Partus Kit (Peralatan Persalinan)	2 set
	Minor Kit (Peralatan Bedah Minor)	2 set
	Laboratorium	1 unit
	Dentaal Unit	2 unit
	Sterilisator	2 unit
	Tabung Oksigen	5 buah
	Lampu Operasi	4 buah
	Stetoskop	4 buah
	Tensimeter	15 buah
Infus		
3	Ambulans	1 unit

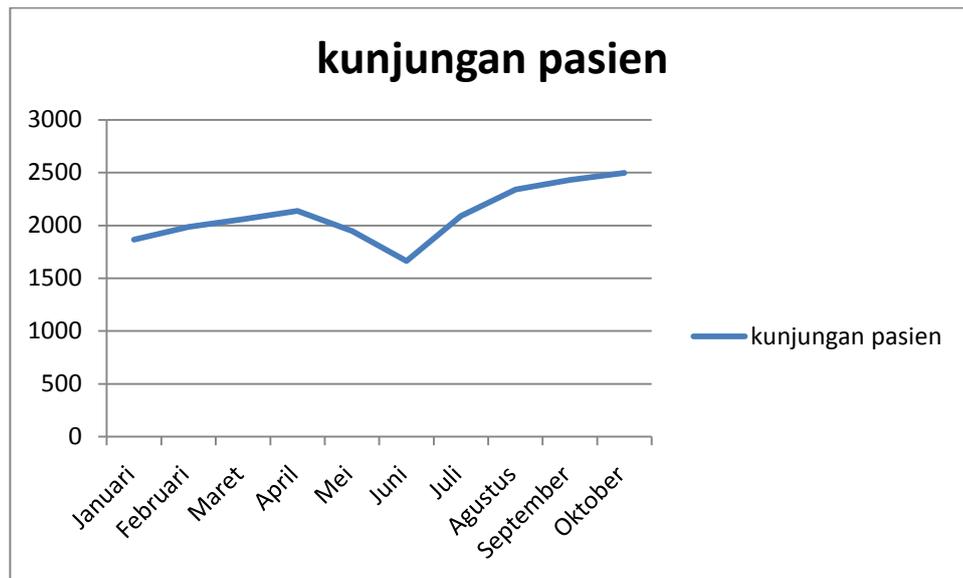
### Lampiran 9

Jumlah kunjungan pasien per bulan (s/d november 2015)

No.	Bulan	Ruang/Poli			
		Rawat Jalan (Umum)	KIA	BPG	Jumlah
1	Januari	1348	242	277	1867
2	Februari	1379	327	280	1986
3	Maret	1386	373	300	2059
4	April	1461	375	303	2139
5	Mei	1359	318	269	1946
6	Juni	1143	292	228	1663
7	Juli	1418	348	322	2088

8	Agustus	1612	378	351	2341
9	September	1649	374	407	2430
10	Oktober	1687	397	414	2498
	Jumlah	14442	3424	3151	21017

Grafik



Lampiran 10

**PERATURAN DAERAH KOTA SURABAYA**

NO	JENIS PELAYANAN	TARIF	SATUAN
1	Pelayanan Pemeriksaan dan Obat Dasar	Rp 5.000	PASIEN
2	Pelayanan Gawat Darurat di UGD	Rp 10.000	PASIEN
3	Rawat luka ringan	Rp 8.000	PASIEN
4	Rawat luka berat	Rp 20.000	PASIEN
5	Rawat luka Ganggren	Rp 20.000	PASIEN
6	Rawat luka bakar derajat I / regio ( kecil )	Rp 20.000	PASIEN
7	Rawat luka bakar derajat II / regio ( sedang )	Rp 25.000	PASIEN
8	Circumsisi	Rp 100.000	PASIEN
9	Incisi Abses	Rp 25.000	PASIEN
10	Ekstraksi Kuku	Rp 25.000	PASIEN
11	Ekstirpasi Mata Ikan ( Excisi clavus )	Rp 30.000	PASIEN
12	Heacting 1 - 3 per luka	Rp 20.000	PASIEN

13	Heacting Lebih dari 4 per luka	Rp	30.000	PASIEN
14	Angkat / lepas jahitan	Rp	7.000	PASIEN
15	Pasang kateter / Dower kateter	Rp	40.000	PASIEN
16	Lepas kateter	Rp	10.000	PASIEN
17	Pemasangan Infus	Rp	25.000	PASIEN
18	Ganti cairan infus	Rp	3.000	PASIEN
19	Injeksi Intra Vena	Rp	7.500	PASIEN
20	Injeksi Intra Muscular / Sub Cutan / Intra Cutan	Rp	7.500	PASIEN
21	Pemakaian Oksigen (per jam) dewasa / anak	Rp	5.000	PASIEN
22	Surat Keterangan sehat	Rp	5.000	PASIEN
23	Home Care	Rp	25.000	PASIEN
24	Pembersihan karang gigi /Scalling Per Regio	Rp	11.000	PASIEN
25	Pencabutan Gigi Sulung Dengan Chlorethyl	Rp	7.500	PASIEN
26	Pencabutan Gigi Sulung Dengan Injeksi Lokal anestesi	Rp	15.000	PASIEN
27	Pencabutan Gigi Permanent	Rp	22.000	PASIEN
28	Pencabutan Gigi Permanent M3	Rp	32.500	PASIEN
29	Pencabutan Gigi Permanent M3 Miring	Rp	50.000	PASIEN
30	Devitalisasi Pulpa Gigi Permanen (T.Sementara 1)	Rp	15.000	PASIEN
31	Insici Abses	Rp	20.000	PASIEN
32	Open Boor	Rp	12.500	PASIEN
33	Pulp Capping (T. Sementara 2)	Rp	15.000	PASIEN
34	Sterilisasi Ruang Pulpa 1 (Tumpatan Sementara 4)	Rp	15.000	PASIEN
35	Sterilisasi Ruang Pulpa 2 (Tumpatan Sementara 5)	Rp	15.000	PASIEN
36	Tumpatan Tetap Glass Ionomer Cement	Rp	15.000	PASIEN
37	Tumpatan Tetap Composit	Rp	25.000	PASIEN
38	Eugenol Cavit ( Tumpatan Sementara 8 )	Rp	15.000	PASIEN
39	Tumpatan tetap amalgam	Rp	15.000	PASIEN
40	Curettage PocketGingiva	Rp	25.000	PASIEN
41	See (pemeriksaan) IVA	Rp	5.000	PASIEN
42	Inspekulo / Pemeriksaan Dalam ( VT )	Rp	1.500	PASIEN
43	Tindik	Rp	5.000	PASIEN
44	Deteksi Dini Tumbuh Kembang Anak	Rp	3.000	PASIEN
45	KB Suntik 3 bulan	Rp	7.500	PASIEN
46	KB Suntik 1 bulan	Rp	7.500	PASIEN
47	KB PIL	Rp	3.000	PASIEN
48	Pasang impalnt	Rp	280.000	PASIEN
49	Cabut / Lepas implant	Rp	20.000	PASIEN
50	Pasang IUD	Rp	25.000	PASIEN
51	Cabut / Lepas	Rp	5.000	PASIEN
52	Pemeriksaan Jenazah	Rp	27.500	PASIEN
53	Konsultasi Gizi ( Pojok Gizi )	Rp	2.500	PASIEN

54	Hemoglobin	Rp	4.000	PASIEN
55	Lekosit	Rp	6.500	PASIEN
56	Trombosit	Rp	7.500	PASIEN
57	Pemeriksaan Hematokrit / PCV (Mikro )	Rp	7.500	PASIEN
58	Pemeriksaan Golongan Darah	Rp	7.000	PASIEN
59	Urine Lengkap	Rp	12.500	PASIEN
60	Pemeriksaan Sedimen Urine	Rp	4.000	PASIEN
61	Pemeriksaan gula darah	Rp	10.000	PASIEN
62	Widal	Rp	15.000	PASIEN
63	Plano Test ( Tes Kehamilan Urine )	Rp	15.000	PASIEN
64	Asam Urat	Rp	11.000	PASIEN
65	Cholesterol	Rp	15.000	PASIEN
66	Pemeriksaaan Kesehatan Calon Jemaah Haji Tahap I	Rp	25.000	PASIEN
67	Pemeriksaan Kesehatan Calon Jemaah Haji Tahap II	Rp	50.000	PASIEN
68	Pemakaian Mobil Ambulance/Jenazah Dalam Kota Surabaya	Rp	50.000	PASIEN
69	Pemakaian Incenerator	Rp	6.000	PASIEN